

भारतीय रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक ओम्बड्समन योजना, २०२६ (१ जुलै २०२६ पासून लागू)

ठळक वैशिष्ट्ये

ओम्बड्समन योजना, २०२६ ही सर्व अशा बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांना (NBFCs) लागू आहे ज्यांना ठेवी स्वीकारण्याची परवानगी आहे किंवा ज्यांचा ग्राहकांशी थेट व्यवहार (Customer Interface) आहे आणि ज्यांची मालमत्ता मागील आर्थिक वर्षाच्या लेखापरीक्षित ताळेबंदानुसार ₹१०० कोटी किंवा त्याहून अधिक आहे.

“ग्राहक” म्हणजे ॲक्सिस फायनान्स द्वारे प्रदान करण्यात येणारी सेवा वापरणारी किंवा त्या सेवेसाठी अर्ज करणारी व्यक्ती.

“सेवेतील त्रुटी” म्हणजे नियमनाधीन संस्थेने कायदेशीर किंवा अन्य कोणत्याही बंधनानुसार प्रदान करावयाच्या सेवेमध्ये असलेली कमतरता, अपूर्णता किंवा अयोग्यता, ज्यामुळे ग्राहकाला आर्थिक नुकसान किंवा हानी होऊ शकते अथवा होणार नाही.

“तक्रार” म्हणजे नियमनाधीन संस्थेकडून झालेल्या सेवेतील त्रुटीबाबत ग्राहकाने किंवा त्याच्या/तिच्या अधिकृत प्रतिनिधीने लेखी स्वरूपात सादर केलेले निवेदन, ज्यामध्ये योजनेच्या तरतुदीनुसार दिलासा (Relief) मागितलेला असतो.

तक्रारीची कारणे

नियमनाधीन संस्थेच्या कृतीमुळे किंवा दुर्लक्षामुळे सेवेतील त्रुटी निर्माण झाल्याने बाधित झालेला कोणताही ग्राहक या योजनेअंतर्गत स्वतः किंवा अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार दाखल करू शकतो.

सेवेमधील कोणत्याही त्रुटीसाठी, जसे की विलंब, सेवा न मिळणे, चुकीचे शुल्क आकारणे किंवा RBI च्या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन न करणे, तक्रार दाखल केली जाऊ शकते.

तक्रार ग्राह्य धरण्याची कारणे

या योजनेअंतर्गत कोणत्या तक्रारी ग्राह्य धरल्या जातील याबाबत माहितीसाठी कृपया **RBI एकात्मिक ओम्बड्समन योजना, २०२६** मधील **कलम १०** पहा.

तक्रार खालील अटी पूर्ण झाल्यासच ग्राह्य धरली जाईल:

- तक्रार प्रथम ॲक्सिस फायनान्स लिमिटेड कडे नोंदवलेली असावी.
- ३० दिवसांच्या आत कोणतेही उत्तर प्राप्त झाले नसावे किंवा ॲक्सिस फायनान्स लिमिटेड कडून मिळालेले उत्तर समाधानकारक नसावे.
- तक्रार निर्धारित कालमर्यादित दाखल केलेली असावी.
- संबंधित प्रकरण कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा तत्सम प्राधिकरणासमोर प्रलंबित नसावे.
- सर्व तक्रारी RBI च्या केंद्रीकृत प्राप्ती व प्रक्रिया केंद्रामार्फत (Centralised Receipt and Processing Centre - CRPC) प्राप्त व प्रक्रिया केल्या जातात. तक्रारींची प्राथमिक छाननी ग्राह्यात निकाषांच्या आधारे केली जाते.
- तक्रार ग्राह्य न धरण्याची कारणे RBI एकात्मिक ओम्बड्समन योजना, २०२६ च्या कलम १०(२) अंतर्गत नमूद करण्यात आलेली आहेत.

ग्राहक तक्रार कशी दाखल करू शकतो?

संबंधित NBFC कडे लेखी तक्रार सादर करणे	३० दिवसांनंतर 	जर NBFC कडून कोणताही प्रतिसाद प्राप्त झाला नाही किंवा तक्रार पूर्णतः/अंशतः नाकारली गेली असेल किंवा NBFC च्या प्रतिसादाबाबत ग्राहक समाधानी नसेल,	आणि ग्राहकाने इतर कोणत्याही मंचाकडे दाद मागितलेली नसेल, 	NBFC कडून उत्तर मिळाल्यानंतर ९० दिवसांच्या आत RBI लोकपालांकडे तक्रार दाखल करा.
--	--	---	---	--

प्रधान नोडल अधिकाऱ्याचे नाव व संपर्क तपशील

नाव: सौ. प्रीती सिंह

दूरध्वनी: ०२२ - ६२२६०२४८

ई-मेल आयडी:

Principal.NodalOfficer@axisfinance.in

ओम्बड्समन तक्रार नोंदणी पोर्टल:

<https://cms.rbi.org.in>

तक्रारी ई-मेलद्वारे किंवा प्रत्यक्ष स्वरूपात CRPC कडेही पाठविता येतात.

केंद्रीकृत प्राप्ती व प्रक्रिया केंद्र (CRPC) चे संपर्क तपशील

ई-मेल आयडी: crpc@rbi.org.in

पत्ता: केंद्रीकृत प्राप्ती व प्रक्रिया केंद्र (CRPC)
रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, सेंट्रल व्हिस्टा, सेक्टर १७,
चंदीगड - १६००१७

टोल-फ्री क्रमांक: #१४४४८

ओम्बड्समन निर्णय कसा घेतो? लोकपालासमोरील कार्यवाही ही संक्षिप्त स्वरूपाची असते आणि ती औपचारिक कायदेशीर प्रक्रियांना बांधील नसते. ओम्बड्समन खालीलप्रमाणे कार्य करू शकतो:

- सामंजस्याद्वारे तोडगा काढण्यास मदत करणे.
- विनियमित संस्थेला (Regulated Entity) सल्ला जारी करणे.
- सुनावणी घेणे (प्रत्यक्ष किंवा आभासी).
- तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास निर्णय (Award) देणे.

लोकपालाच्या निर्णयाबाबत ग्राहक असमाधानी असल्यास अपील करता येते का?

होय. लोकपालाने दिलेला निर्णय किंवा पुरस्कार (Award) याविरुद्ध अपील करता येते. तक्रारदाराने पुरस्कार स्वीकारल्याचे पत्र प्राप्त झाल्यापासून ३० दिवसांच्या आत, या योजनेचे प्रशासन करणाऱ्या रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाच्या विभागाचे प्रभारी कार्यकारी संचालक (Executive Director) असलेल्या अपीलीय प्राधिकरणाशी संपर्क साधावा.

टीप: • ही एक पर्यायी वाद निवारण यंत्रणा (Alternate Dispute Resolution Mechanism) आहे.

- ग्राहक कोणत्याही टप्प्यावर तक्रार निवारणासाठी इतर कोणत्याही न्यायालय, मंच किंवा प्राधिकरणाकडे जाण्यास स्वतंत्र आहे. तथापि, अशा परिस्थितीत ग्राहकाला RBI लोकपालाकडे तक्रार करता येणार नाही.
 - योजना अंतर्गत तक्रार ग्राह्य नसल्यास ओम्बड्समन / डेप्युटी ओम्बड्समन तक्रार फेटाळू शकतो.
- योजनेच्या अधिक माहितीसाठी <https://www.rbi.org.in> ला भेट द्या.